Se è importante per te, Agilent ha la soluzione.

- Manutenzione e riparazione degli strumenti
- Conformità
- Formazione
- Soluzioni per reti di sistemi
- Consulenza
- Servizi per tutto il laboratorio

Agilent al tuo servizio per ottimizzare il laboratorio.

Quando devi affrontare delle sfide, puoi contare sull'aiuto di Agilent per trovare la soluzione. Agilent affianca alle tue risorse oltre 40 anni di esperienza nella progettazione di strumenti, nelle procedure del laboratorio, nella conformità: tutto questo può aiutarti a risolvere i problemi e a mantenere la massima produttività. Per qualsiasi applicazione, Agilent ti offre le soluzioni più adatte, che ti consentono di dedicare la tua attenzione a ciò che più ti interessa.

Informazioni su Agilent Technologies

Agilent Technologies, Inc. è una società diversificata sotto l'aspetto tecnologico, leader nei settori delle telecomunicazioni, dell'elettronica, delle bioscienze e dell'analisi chimica. Opera con circa 21.000 dipendenti al servizio dei propri clienti in più di 110 paesi. Agilent ha fatturato 5,1 miliardi di dollari nell'anno fiscale 2005. Per ulteriori informazioni visita il nostro sito o chiama il numero verde:

www.agilent.com/chem/services

800-012575
Oppure rivolgiti ai distributori autorizzati Agilent Technologies

Le informazioni, le descrizioni e le specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Stampato in Germania, 13 Febbraio 2006
5989-4691ITE

Agilent Technologies

PIÙ FOCUS
su ciò che sai fare meglio.

Il resto lascialo ai Servizi di Assistenza e Supporto Agilent

Agilent Technologies

Il tuo laboratorio fa più di quanto ti aspetti.

Raggiungere i massimi risultati non è sempre facile. Con tanti impegni che richiedono tempo – progetti importanti programmati, requisiti di conformità e altre attività critiche – devi lavorare duramente per mantenere la produttività e raggiungere gli obiettivi.

Perché non recuperare il tempo speso in attività collaterali e dedicare la tua attenzione ai processi critici che mantengono la competitività del tuo laboratorio e della tua azienda?

Raggiungeresti ulteriori traguardi. Ne siamo certi, grazie all'esperienza ottenuta lavorando con laboratori di tutto il mondo, in realtà grandi e piccole, in ogni campo applicativo. Per raggiungere i propri obiettivi ogni laboratorio deve affrontare difficoltà specifiche – scientifiche, amministrative e finanziarie. Per questo Agilent ti offre soluzioni adatte alle tue esigenze. Potrai così rivolgere la tua attenzione alle attività chiave del tuo laboratorio e al suo successo.

Più dell'85% degli interventi viene completato il primo giorno.

Un approccio più scientifico
ai servizi di assistenza.

L'organizzazione di Agilent ti offre la possibilità di disporre dei servizi migliori, dovunque. Con centri di supporto operanti in 65 paesi, un sistema di collegamento globale per ottimizzare l'assistenza da parte di tecnici qualificati e call center pronti ad assisterti sia sugli strumenti Agilent sia su quelli di altri produttori, puoi essere certo di poter contare su Agilent quando ne hai bisogno.

Indipendentemente dal tipo di servizio richiesto, l'impegno di Agilent è costantemente rivolto a rispettare o superare le tue aspettative. Impegno che ci ha consentito di essere qualificati "best-in-class" per il livello di servizio dal Performance Measurement Group, una società PRTM.***

*** *Service Supply Chain Benchmarking Study (SSCB),* PMG/PRTM, 2004

Pronta disponibilità delle parti necessarie.

I tempi di fermo saranno ridotti al minimo e il tuo laboratorio sarà in grado di rispettare le scadenze. E questo grazie a una rete globale per la disponibilità delle parti, che ci consente di eseguire le riparazioni in ore, anziché giorni. Più dell'85% dei nostri interventi viene completato il primo giorno.

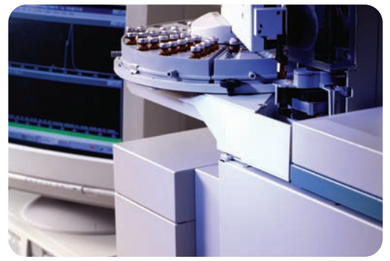
Agilent ti offre una vasta gamma di opzioni per la fornitura delle parti – centri di distribuzione globali, locali e stock onsite – per servire al meglio il tuo laboratorio e assicurare che le parti necessarie siano sempre disponibili dove ne hai bisogno. Potrai contare su:

- una rete logistica globale con oltre il 96% delle consegne eseguite nei tempi richiesti per le parti di ricambio
- un'organizzazione commerciale con una vasta esperienza e conoscenza dei problemi internazionali di conformità e regolamentazione
- oltre 100 specialisti per gli acquisti e un sistema ERP globale per assicurare la qualità e la disponibilità delle parti
- l'uso di parti certificate Agilent per la nostra strumentazione e per quella di altri fornitori, per le massime prestazioni

Attenzione alle tue esigenze e soluzioni veloci.

Agilent ti offre le risorse necessarie per risolvere qualsiasi problema con rapidità, riducendo i tempi di riparazione:

- I nostri tecnici eseguono la diagnosi non solo dello strumento, ma anche in base all'applicazione
- I nostri call center offrono un'assistenza rapida sia per la strumentazione Agilent, sia per quella di altri fornitori
- www.agilent.com/chem/techsupport è un'utile risorsa per i clienti che desiderano informazioni sui prodotti e supporto online via internet
- Il sistema Agilent di tracciamento delle attrezzature e degli strumenti ci fornisce informazioni importanti sui tuoi strumenti e sul loro utilizzo, per determinare le soluzioni con maggiore rapidità
- La tecnologia wireless a disposizione del team di assistenza fornisce un accesso istantaneo alle informazioni e alle risorse



Tecnici di assistenza Agilent:
preparati e efficaci.

Il tecnico Agilent è una delle numerose figure professionali al tuo servizio. I nostri tecnici sono tra i più qualificati, con un livello di istruzione e di formazione estremamente elevato. Inoltre hanno acquisito mediamente un'esperienza di 10 anni nella riparazione degli strumenti e molti di essi sono stati, in precedenza, utilizzatori dei nostri strumenti. Il processo di formazione Agilent è rigoroso e continuo, superando i requisiti della maggior parte dei fornitori di assistenza e di molti produttori di strumentazione:

- Ogni nuovo tecnico è sottoposto a un addestramento tecnico approfondito prima di operare sul campo e tutti i tecnici ricevono una media di 10 giorni all'anno di formazione nei centri di produzione Agilent
- I tecnici vengono addestrati in centri distribuiti in tutto il mondo, per acquisire una prospettiva globale e una conoscenza pratica dell'intera azienda
- I tecnici Agilent sono in grado di supportare ogni nuovo strumento o software introdotto sul mercato
- La competenza specifica dei nostri tecnici ha consentito ad Agilent di essere l'azienda nº 1 nei servizi per la conformità *
- La soddisfazione dei clienti per quanto riguarda i tecnici di assistenza Agilent ha raggiunto un livello del 98%**

* *Ricerca eseguita da LCGC Magazine in Nord America e in Europa nel* 2004.

** *Indagine Agilent sulla soddisfazione del cliente,* 2005

soddisfazione del cliente ai massimi livelli

conoscenza

L'esperienza necessaria per ottenere le risposte giuste.

Il tuo laboratorio è supportato da un mondo di risorse.

Una nuova risorsa per il tuo team.

Sappiamo che la continuità è importante quando si tratta delle persone che mantengono e riparano i tuoi strumenti. Il 72% del nostro personale tecnico è stato con Agilent per cinque anni e oltre. Ciascuno è un valido componente del nostro team e diventerà parte integrante del tuo, reagendo prontamente e a volte in anticipo a qualunque problema che possa influenzare la produttività del tuo laboratorio.

I nostri tecnici sono fra i meglio equipaggiati sul campo. Dispongono di attrezzi calibrati e tracciabili, di apparecchiature di test e di protocolli Agilent di qualificazione hardware e software, per assicurare una risoluzione rapida di qualunque problema. La loro esperienza non si limita agli strumenti Agilent, ma si estende a varie tecniche e produttori.

Inoltre, il nostro team di assistenza è supportato da una organizzazione dedicata e globale di esperti in remoto per la risoluzione dei casi più complessi e da procedure di escalation, che forniscono l'accesso immediato a tutte le risorse aziendali.

Il tecnico Agilent sarà al tuo fianco per risolvere rapidamente qualsiasi problema.

L'aiuto necessario. Sempre.

La vasta rete di esperti ti offre un accesso più affidabile, con la presenza di personale tecnico sempre disponibile per gestire le tue richieste. I nostri Call Center nel mondo rappresentano un unico punto di contatto per la diagnosi del tuo problema e il primo intervento, documentando tutte le attività e assicurando che la richiesta sia risolta in modo soddisfacente. Come per i tecnici, anche i nostri operatori telefonici sono supportati da procedure di escalation, per assicurare che le risorse tecniche e aziendali chiave – incluso R&D, Produzione e Direzione – si occupino al più presto del tuo problema.

Esperienza per la conformità del tuo laboratorio.

I requisiti normativi hanno un sensibile impatto sulle operazioni quotidiane e, quando cambiano, potrai contare su Agilent per rimanere aggiornato, mantenendo la conformità del laboratorio. Agilent Technologies è un'azienda leader per competenza sia nelle procedure consolidate che nelle nuove proposte normative per la conformità, esperienza acquisita globalmente con oltre 100.000 sistemi qualificati in tutto il mondo, con strumenti di ogni tipo e produttore. Dovunque si trovi il tuo laboratorio, puoi contare su Agilent per ridurre i rischi al minimo ed evitare costosi tempi di fermo o rianalisi.

Le risorse migliori con una semplice telefonata.

I servizi di consulenza Agilent possono risolvere qualsiasi problema complesso o persistente del tuo laboratorio. Questo gruppo di esperti è disponibile per la risoluzione di problemi che vanno oltre la normale manutenzione, riparazione e qualificazione degli strumenti. Si tratta delle stesse persone che hanno progettato i tuoi strumenti, sviluppato il tuo software e sperimentato per primi molti dei processi che usi ogni giorno.

Puoi utilizzare i servizi di consulenza Agilent per risolvere problemi quali l'addestramento personalizzato, l'integrazione di sistemi e impresa, la progettazione dei processi operativi, lo sviluppo di protocolli e la gestione di progetti.

Oltre 100.000 sistemi qualificati in tutto il mondo

fiducia

600 tecnici di assistenza:

7%	<1 anno di esperienza
8%	1-3 anni di esperienza
13%	3-5 anni di esperienza
19%	5-10 anni di esperienza
32%	10-20 anni di esperienza
21%	20+ anni di esperienza

Professionisti esperti che operano nel mondo e nel tuo laboratorio.

Un team di esperti
che si integra perfettamente con il tuo.

L'esperienza, la professionalità e l'impegno del tuo laboratorio meritano un partner altrettanto affidabile e competente.

Agilent mette a disposizione del tuo laboratorio una rete di professionisti preparati ed esperti, dedicati al tuo successo. Molti hanno lavorato in laboratori come il tuo, utilizzando la stessa strumentazione e le stesse applicazioni. Altri sono esperti di procedure per la conformità, informatica, processi di laboratorio e funzioni che hanno un impatto diretto con il tuo lavoro quotidiano. Grazie al contatto continuo con coloro che hanno progettato e costruito gli strumenti Agilent, possono risolvere i problemi più velocemente e mantenere operativo ai massimi livelli il tuo laboratorio, riducendo i costosi periodi di fermo dello strumento.

Per qualunque necessità, Agilent ha la persona giusta con la risposta giusta per il tuo laboratorio.

Ogni componente del tuo staff può contare su
40 anni di esperienza.

Agilent Technologies è un'azienda leader con soluzioni innovative nei settori delle bioscienze e dell'analisi chimica da 40 anni e oltre 25000 clienti in 70 paesi del mondo. Con Agilent potrai disporre di una rete globale di esperti pronti ad assistere ogni componente del tuo staff.

Dalle prime fasi operative del laboratorio sino al prodotto finale, Agilent sarà al tuo fianco, giorno dopo giorno, sempre.

Soluzioni innovative per il tuo laboratorio.

Lo sviluppo di nuove tecnologie porterà i nostri servizi a livelli ancora più elevati, ad esempio il sistema di notifica per la manutenzione degli strumenti, il monitoraggio e la diagnosi in remoto, metodi più efficienti per raggiungere la conformità richiesta, nuove modalità per velocizzare l'assistenza e la riparazione.

Il nostro obiettivo è la tua soddisfazione.

L'esclusivo programma per la soddisfazione del cliente ci consente di individuare e migliorare costantemente le prestazioni. Raccogliendo regolarmente i feedback nel corso dei contatti quotidiani con il cliente, possiamo utilizzarli per ottimizzare i nostri servizi. Un impegno che ci ha consentito di raggiungere i più alti livelli di fedeltà del cliente.*

* *2004 Marketplace Study*, Research International, 2004

Hai bisogno della risposta giusta?
Online o per telefono,
puoi trovarla velocemente.

www.agilent.com/chem/services
800 012575

Oppure rivolgiti ai distributori autorizzati Agilent Technologies.